



**Asociación Cubana de Bibliotecarios
XXIII Jornada Provincial de Bibliotecología Médica
Sancti Spíritus/2023
Delegación de Base Salud**

Título: Adaptación y diseño de nuevos instrumentos para la evaluación de servicios en bibliotecas Médicas.

Autores: DrC Felicia Pérez Moya

MsC. Carmen Sánchez Sánchez

Lic Dilaila Damas Bonachea

MsC. E. Amiris Llano Gil

Lic. Dilaila Damas Bonachea

MsC Odalis Castillo Reyes

Lic. Elizabeth Sánchez Prida

Institución: Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas

Municipio: Sancti Spíritus

Provincia: Sancti Spíritus

Correo electrónico: Felicia.perez@infomed.sld.cu

Resumen

Fundamentación: Las bibliotecas médicas asumen desafíos y amplían su gama de servicios, lo que obliga a la aplicación de instrumentos de evaluación de la calidad de los servicios acorde con las acciones encaminadas a enfrentar las nuevas exigencias de la sociedad. **Objetivo:** Adaptar y diseñar instrumentos de evaluación de los servicios que permitan contrastar y evaluar los estándares de calidad de las Bibliotecas especializadas del Sistema Nacional de Información en Ciencias de la Salud **Metodología:** Se realizó una investigación descriptiva, apoyada en el análisis de contenido y otros procedimientos de observación documental. **Resultados:** Se adaptaron cinco instrumentos de evaluación de la calidad de los servicios de bibliotecas especializadas del Sistema Nacional de Información en Ciencias de la Salud: Encuesta libqual+ adaptada al contexto de las

bibliotecas médicas, guía de evaluación de gestión del conocimiento y la información en correspondencia con las Normas de sistemas de gestión de la calidad (serie ISO 9000) y los Estándares de calidad de las Bibliotecas especializadas, guía de evaluación de la calidad de los servicios electrónicos que complementan la norma ISO 11620, de evaluación del desempeño de servicios de las bibliotecas, instructivo para la evaluación de indicadores de desempeño de la calidad y la efectividad de los servicios, basado en la Instrucción Metodológica 1/04 y una encuesta con el objetivo de profundizar en el Perfil de los lectores- autores o revisores del servicio de publicaciones del Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas.

Palabras clave: Instrumentos de evaluación. Servicios bibliotecarios. Bibliotecas médicas. Bibliotecas especializadas

Introducción

El Sistema Nacional de Información de las Ciencias Médicas (SNICM) en Cuba es una red de bibliotecas especializadas que con el desarrollo de las tecnologías de la información se han transformado en entidades más dinámicas en el contexto local y mundial y “asumen nuevos desafíos en su desarrollo sostenible, amplían su gama de servicios y perfeccionan sus procesos, confeccionan nuevas estrategias y acciones encaminadas a las nuevas exigencias de la sociedad, así como, enfocan la forma en que los usuarios perciben los servicios y, por ende, su calidad.” ⁽¹⁾

Estas particularidades de las bibliotecas médicas obligan a un constante monitoreo de sus servicios con el objetivo de realizar diagnósticos, identificar limitantes, deficiencias y definir estrategias que permitan superarlas. La calidad debe determinarse desde la satisfacción de los usuarios hasta los trabajos de origen interno; tener como punto de partida la calidad de la gestión, los procesos técnicos y los resultados de la biblioteca como servicio. ^(2, 3)

Para ello, deben tenerse en cuenta diversos indicadores, parámetros, instrumentos, modelos de acuerdo con los objetivos, aspectos a valorar y recursos o servicios a evaluar. Por lo que el Centro provincial de Información de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus, desarrolla un proyecto titulado: Bibliotecas Médicas Una evaluación centrada en la calidad de los servicios con el objetivo de evaluar servicios fijados para las organizaciones de información del Sistema Nacional de Información en Ciencias de la Salud a partir de la

adaptación de herramientas de autodiagnóstico internacionales al contexto de las bibliotecas médicas de Sancti Spíritus.

Entre los resultados más notorios de dicho proyecto se encuentran:

- La descripción de información que abarcó la definición, caracterización y tipología de los servicios que establece la Instrucción metodológica N° 10/2012 vigente y del Clasificador Uniforme de Servicios de la Actividad Científico Informativa en Ciencias de la Salud (CUS-ACI-CS). ⁽⁴⁾
- Análisis de modelos e indicadores propuestos para la evaluación de servicios en bibliotecas médicas. Modelo 241-481 "Actividad Científico Informativa, del Sistema de Información Estadística Complementario de Salud Pública y Asistencia Social, implementado oficialmente en la red y de la la Instrucción Metodológica 1/04 Indicadores de desempeño. ⁽⁵⁾
- Determinación de indicadores de evaluación de la calidad de los servicios y su relación con la investigación y la práctica en bibliotecas médicas.

El presente trabajo constituye una tarea científica del Proyecto que tuvo como objetivo: Adaptar y diseñar instrumentos de evaluación de los servicios que permitan contrastar y evaluar los estándares de calidad de las Bibliotecas especializadas del SNICS

Metodología

Investigación descriptiva. Métodos teóricos: Histórico-lógico, análisis-síntesis y la inducción-deducción. Métodos empíricos: La entrevista, análisis de contenido y el análisis documental.

Adaptación de los instrumentos de evaluación de la calidad de los servicios

Referentes utilizados:

- ✓ ISO (International Standard Organization). La ISO 9000: desarrollada para asegurar la implantación y seguimiento de los sistemas de calidad en las organizaciones. El establecimiento de indicadores de evaluación desde la perspectiva de la observación de los entornos organizacionales. ^(6, 7)
- ✓ El modelo LibQUAL+ desarrollado por la ARL (Association of Research Libraries), como herramienta de evaluación de servicios bibliotecarios por medio de encuestas automatizadas a los usuarios, refleja la percepción y el grado de satisfacción obtenido tras la prestación de estos servicios aplicable también a bibliotecas universitarias. Posee (22) ítems con una escala de evaluación del 1 al 9. ⁽⁸⁾

- ✓ La norma ISO 11620:2014 define la calidad como el conjunto de todas las características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer necesidades declaradas o implícitas. Recursos, accesos e infraestructuras (indicadores que miden la adecuación y disponibilidad de los recursos y servicios de las bibliotecas como el personal, las colecciones, los espacios para usuarios, etc.). Uso (indicadores que miden la utilización de los recursos y servicios, como los préstamos, las descargas, el uso de las instalaciones, etc.). Eficiencia (indicadores que miden la eficiencia de los recursos y servicios como costes por uso, tiempo para tramitar un documento, tasa de respuestas correctas, productividad del personal, etc.). ^(9, 10)
- ✓ Indicadores de desempeño para la evaluación de la calidad y la efectividad de los servicios. Sistema Nacional de Información en Ciencias de la Salud. Instrucción metodológica 1/04. ⁽⁵⁾

Aspectos tenidos en cuenta para la elaboración de los instrumentos:

- Tipología de los servicios según establece la Instrucción metodológica N° 10/2012 vigente y del Clasificador Uniforme de Servicios de la Actividad Científico Informativa en Ciencias de la Salud (CUS-ACI-CS). ^(11, 12)
- Estándares de calidad aprobados para las Bibliotecas especializadas del SNICS. ⁽¹³⁻¹⁵⁾
- Los resultados obtenidos en otros estudios de evaluación de los servicios efectuados con anterioridad en distintos tipos de unidades de información. ⁽¹⁶⁻¹⁹⁾
- Los resultados obtenidos en otros estudios de evaluación de los servicios efectuados en bibliotecas médicas en la provincia de Sancti Spíritus. ⁽²⁰⁻²³⁾
- Análisis gramatical de los instrumentos internacionales adaptados a la terminología empleada en el SNICS.
- Consulta a expertos y especialistas con experiencias en el área del conocimiento objeto de estudio.

Instrumentos adaptados:

- Encuesta libqual+ adaptada al contexto de las bibliotecas médicas. Considera tres niveles de servicio: Mínimo: Representa el nivel mínimo de servicio que encontrarías aceptable. Deseado: Representa el nivel de servicio que deseas encontrar en la biblioteca Percibido: Representa el nivel de servicio que consideras ofrece actualmente la biblioteca. **ANEXO I**
- Guía de evaluación de Gestión del conocimiento y la información (GCI) diseñado en correspondencia con las Normas de sistemas de gestión de la calidad (serie ISO 9000) y los Estándares de calidad de las Bibliotecas especializadas del SNICS. Normas de sistemas de gestión de la calidad (serie ISO 9000), en cuanto a la inclusión de elementos de gestión de información, conocimiento, innovación y aprendizaje organizacional. Se tuvo en cuenta la propuesta un modelo integrador orientado a la gestión del conocimiento operativo y al control de la información documentada en centros de investigación universitarios. ⁽²⁴⁾ **ANEXO II**

- Guía de evaluación de la calidad de los servicios electrónicos. Adaptación de libqual+ que contiene catorce indicadores, que complementan la norma ISO 11620, de evaluación del desempeño de servicios de las bibliotecas. Adaptado a partir de Libqual+: evaluación de calidad de servicios desde la perspectiva del usuario. ⁽²⁵⁾ Se observó también la evaluación de la calidad de los servicios electrónicos libqual+ EQUINOX-Library Performance Measurement and Quality Management System: proyecto llevado a cabo por el Centre for Research in Library and Information Management (CERLIM) de la Manchester Metropolitan University en colaboración con seis países europeos. Tiene como finalidad promover, a nivel internacional, el desarrollo de una metodología de evaluación de las actividades y la oferta de productos y servicios en el entorno electrónico. **Anexo III**
- Instructivo para la evaluación de indicadores de desempeño de la calidad y la efectividad de los servicios. Sistema Nacional de Información en Ciencias de la Salud. Basado en la Instrucción Metodológica 1/04. Contiene: Indicador, Objetivo del indicador, Definición y Métodos.
- Encuesta con el objetivo de profundizar en el Perfil de lectores- autores o revisores del servicio de publicaciones del Centro provincial de Información de Ciencias Médicas, la Revista Gaceta Médica Espirituana.

Conclusiones:

1. La adaptación de los ejes de la ISO 11620:2014, del modelo LibQUAL+, basado en el análisis de la percepción que los usuarios tienen acerca de la biblioteca y la ISO 9000 desarrollada para asegurar la implantación y seguimiento de los sistemas de calidad en las organizaciones permite contar con herramientas de autodiagnóstico internacionales diseñadas acorde con el contexto de las bibliotecas especializadas del SNICS en Cuba.
2. El diseño de un instructivo para la evaluación de indicadores de desempeño de la calidad y la efectividad de los servicios en el Sistema Nacional de Información en Ciencias de la Salud permite contrastar y evaluar los Estándares de calidad de las Bibliotecas especializadas del SNICS y con ello contribuir a la mejora y perfeccionamiento de los servicios de las bibliotecas médicas en el país.

Referencias bibliográficas

- 1 Zayas Mujica Roberto, Fernández Valdés, María de las Mercedes Integración de la red de bibliotecas de Ciencias de la Salud de Cuba para el desarrollo sostenible de la biblioteca virtual de salud regional. Revista Bibliotecas. Anales de Investigación. [Internet] 2014 [citado 14 julio 2021]; 10: [aprox. IX p.]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/25195/1/13-Reflexi%C3%B3n%2001.pdf>
- 2 Pérez Pupo Annarelis, Lores Cruz Aracely, Pérez Randiche Lisbet, Arelys Lores Cruz, Díaz Rojas Yuna V. Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: un reto actual en bibliotecas médicas. Correo Científico Médico de Holguín [Internet] 2014 [citado 15 julio 2019]; 18 (3): [aprox. XVI p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812014000300026

- 3 Cañedo Andalia R. Algunas interrogantes útiles en torno a la evaluación cualitativa de los servicios de información. *Acimed* [Internet] 2006 [citado 12 mayo 2019]; 14(2): [aprox. XII p.]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_2_06/aci01206.htm
- 4 Cuba. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Clasificador Uniforme de Servicios de la Actividad Científico Informativa en Ciencias de la Salud (CUS-ACI-CS). La Habana. [Internet] 2019 [citado 25 febrero 2022]. Disponible en: <http://www.reuniondirectores2019.sld.cu/index.php/reuniondirectores/2019/schedConf/presentations>
- 5 Cuba. Ministerio de Salud Pública. Manual de Normas y Procedimientos del Sistema Nacional de Información de Salud. Instrucción Metodológica 1/ 04: Indicadores de desempeño fundamentales para la evaluación de la calidad y la efectividad de los servicios que se brindan a los usuarios en las unidades del Sistema Nacional de Información de Salud. [Internet] 2004 [citado 21 agosto 2021]: [aprox. XIX p.]. Disponible en: http://infomed20.sld.cu/wiki/doku.php/im:im20040000_01
- 6 ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario. Disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- 7 Los 7 principios de gestión de la calidad según ISO 9001:2015. [Internet] 2015 [citado 15 julio 2019]. [aprox. III p.]. Disponible en: https://www.qualired.com/despachos1.asp?cod_des=62662
- 8 Pinto María, Fernández Marcial Viviana, Gómez-Camarero Carmen. La herramienta «BiQual» como instrumento para el estudio de la calidad del servicio en bibliotecas universitarias españolas de ciencia y tecnología. *Revista española de documentación científica*. [Internet] 2007 [citado 15 agosto 2021];30 (4) : [aprox. XXII p.]. Disponible en: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/400>
- 9 Gutiérrez J. Claudia P. Aplicación de la norma ISO 11620:2014 y su cumplimiento en el Centro de Información de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Sede Villa. Repositorio de tesis digitales [Internet] 2019. [citado 15 julio 2021]: [aprox. LXIX p.]. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/5802>
- 10 Norma ISO 11620: Información y documentación. Sobre Indicadores de rendimiento bibliotecario. 3ra edición. Biblioteca Nacional de España. [Sitio Web]. 2014 [citado 12 abril 2019]: [aprox. I p.]. Disponible en: http://www.bne.es/es/AreaPrensa/noticias2014/0626_ISOIndicadores.html
- 11 Cuba. Biblioteca Nacional de Ciencia y Técnica. Clasificador Uniforme de Servicios Científico-Técnicos de la actividad científico-informativa (CUS-ACI). Disponible en: http://files.sld.cu/bmn/files/2017/03/clasificador_uniforme_de_servicios_cientifico.pdf
- 12 Instrucción metodológica N° 10/2012. Indicadores estadísticos sobre los resultados de la actividad científico-informativa y los recursos de la red de Bibliotecas Médicas de Cuba. [Internet]. [citado 12 mayo 2021]: [aprox. XXIV p.]. Disponible en: <http://bibliotecasmedicas.sld.cu/normas-y-procedimientos-del-snics>

- 13 Estándares para bibliotecas especializadas en Ciencias de la Salud. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. 2015 (CNICM-Infomed). Departamento Metodológico y de Atención a la Red. Disponible en: <http://reuniondirectores2015.sld.cu/index.php/reuniondirectores/2015/paper/view/11>
- 14 Estándares para Bibliotecas Universitarias de Ciencias de la Salud en Cuba. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. [Internet] 2014 (CNICM-Infomed). Departamento Metodológico y de Atención a la Red. [citado 15 julio 2019]: [aprox. XL p.]. Disponible en: files.sld.cu/nuestrared/files/2017/.../est%C3%A1ndares-bibliotecas-universitarias.pdf
- 15 Carranza Avalos, JC. Los estándares de calidad y el grado de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Central USMP. [Internet] 2018 [citado 15 julio 2022] Disponible en: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/4278>
- 16 Arencibia Jorge R., Guerra Pérez M. Indicadores estadísticos en la evaluación de las bibliotecas médicas. ACIMED [Internet] 2001; 9 (1): [aprox. XII p.]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol9_1_01/aci041001.htm
- 17 Matos Carcassés M., Delás del Río E, Falcón Salmón H. Evaluación de indicadores de eficiencia en la Gestión de Información de hospitales. Revista Publicando. [Internet] 2016 [citado 25 febrero 2021]; 3(6): [aprox. XII p.]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5833565>
- 18 Cañedo Andalia R. Algunas interrogantes útiles en torno a la evaluación cualitativa de los servicios de información. Acimed [Internet] 2006 [citado 12 mayo 2019]; 14(2): [aprox. XII p.]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_2_06/aci01206.htm
- 19 Tarajano Roselló Antonio Obed, Martínez Paradela Tania, Torres Lebrato Levin, Laborda Barrios Yalili. Estado del proceso de evaluación de la actividad científico informativa en bibliotecas médicas de Camagüey. Bibliotecas. Anales de investigación. [Internet] 2014 [citado 12 mayo 2021]; (10): [aprox. XIV p.]. Disponible en: <http://revistas.bnjm.cu/index.php/anales/article/view/4414/4129>
- 20 Ortiz Palacio N. B., Puga García A., Manso Fernández E., Rodríguez Hernández Y., Llano Gil E. A., Muro García R.J. Evaluación del índice de excelencia de la revista electrónica Gaceta Médica Espirituana. Año 2008 [Internet] 2009 [citado 12 mayo 2020]; 11 (3). Disponible en: <http://revgmespirituana.sld.cu/index.php/gme/article/view/875/780>
- 21 Llano E., Acosta T., Conde E., Bernal M., Manso E., Sánchez C. Nivel de satisfacción de usuarios de la biblioteca universitaria de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus. Gaceta Médica Espirituana [Internet] 2010 [citado 15 jun 2020]; 12 (1) : [aprox. XIX p.] . Disponible en: <http://revgmespirituana.sld.cu/index.php/gme/article/view/883/795>
- 22 Díaz León Odalis. Los servicios bibliotecarios y la satisfacción informativa de los usuarios del policlínico universitario Rosa Elena Simeón Negrín del municipio La Sierpe en el curso escolar 2008-2009 (Trabajo de Diploma para optar por el título de Licenciada

en Tecnología de la Salud) Sancti Spíritus, Filial Universitaria de Ciencias Médicas, 2010.

23 Valero Rivero Dámaris. Comportamiento informacional en la comunidad científica de la Universidad de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus. Una mirada desde la universidad. Tesis doctoral. 2016 [Internet] Universidad de Granada. [citado 12 mayo 2021]. 313 p. Disponible en: <http://digibug.ugr.es/handle/10481/43256>

24 Franch León, Katia, & Guerra Bretaña, C. Rosa Mayelin. (2016). Las normas ISO 9000: una mirada desde la gestión del conocimiento, la información, innovación y el aprendizaje organizacional. *Cofin Habana*, 10(2), 29-54. Recuperado en 02 de noviembre de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612016000200002&lng=es&tlng=es.

25 Gallo León JP. Libqual+: evaluación de calidad de servicios desde la perspectiva del usuario. Universidad de Alicante. 2006.

ANEXO I

Encuesta

Participa en esta encuesta para que la biblioteca pueda ofrecer sus servicios acorde con tus necesidades. Te agradecemos que en cada pregunta expreses tu opinión de la forma más precisa.

1-¿Con qué frecuencia usas el material de la biblioteca?

Diariamente Mensualmente Nunca Semanalmente Una vez en el ciclo

2-¿Con qué frecuencia usas los servicios de la biblioteca a través de internet?

Diariamente Mensualmente Nunca Semanalmente Una vez en el ciclo

En esta encuesta se han considerado tres niveles de servicio.

Mínimo	Representa el nivel mínimo de servicio que encontrarías aceptable.
Deseado	Representa el nivel de servicio que deseas encontrar en la biblioteca
Percibido	Representa el nivel de servicio que consideras ofrece actualmente la biblioteca.

3-Evalúa los siguientes enunciados y selecciona la alternativa que identifique el nivel de servicio. Lo mínimo que aceptaría tendría un puntaje: Bajo Alto, Lo que esperaría encontrar tendría un puntaje: Bajo Alto y lo que ve en la biblioteca le daría un puntaje: Bajo Alto

	Mínimo	Deseado	Percibido
	Baja Alta	Baja Alta	

Con respecto a:	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Baja Alta 1 2 3 4 5 6 7 8 9
La disposición de ayudar al usuario.			
Las colecciones completas del material bibliográfico.			
La cortesía mostrada por los trabajadores.			
El acceso a los documentos a texto completo, usando las bases de datos.			
Localizar información usando el sitio web de la biblioteca.			
La solución de consultas sobre temas interdisciplinarios.			
Un ambiente (o espacio) tranquilo para el trabajo individual.			
El acceso a herramientas sencillas que permiten encontrar lo que busco.			
Los empleados que tratan a los lectores de manera atenta.			
Dar al usuario un trato personal.			
Las colecciones impresas con adecuada cobertura de información.			
La existencia de un ambiente adecuado para el trabajo intelectual.			

4- ¿En general, estas satisfecho con el apoyo de la biblioteca para el aprendizaje (o necesidades de investigación o de enseñanza)?

- Sí
 No
 NO sé

5. ¿Tienes algún comentario o sugerencia sobre los servicios de la biblioteca?

6. En general, ¿cómo evaluarías la calidad del servicio que recibes en la biblioteca?

- Mínimo
 Deseado
 Percibido

ANEXO II

Guía de evaluación de Gestión del conocimiento y la información (GCI) diseñado en correspondencia con las Normas de sistemas de gestión de la calidad (serie ISO 9000) y los Estándares de calidad de las Bibliotecas especializadas del SNICS.

1. Localización y selección del conocimiento a partir de fuentes internas y externas:

- Cantidad y tipología de las fuentes externas localizadas y seleccionadas.
- Cantidad y tipología de las fuentes internas localizadas y seleccionadas.
- Frecuencia con que se actualizan las informaciones obtenidas de las fuentes externas.
- Frecuencia con que se actualizan las informaciones obtenidas de las fuentes internas.
- Frecuencia de las reuniones realizadas para capturar el conocimiento.

2. Control y conservación del conocimiento adquirido: esta actividad se realiza en dos momentos del proceso. Un primer momento para sistematizar, controlar y conservar la información obtenida de las fuentes y un segundo momento para controlar y conservar la documentación en la que se formaliza el nuevo conocimiento generado.

Los indicadores de resultados en esta etapa son:

- Cantidad y tipología de activos del conocimiento (bases de datos, compilación de manuales y procedimientos, repositorios de documentación sobre la organización y sus logros, información documentada conservada en el sistema de gestión de la calidad).

3. Creación de nuevo conocimiento a partir de su combinación, transferencia y asimilación:

- Recursos bibliográficos accesibles para todos los trabajadores.
- Cantidad y calidad de los boletines emitidos.
- Cumplimiento del plan de elaboración/modificación de documentos.
- Frecuencia de los seminarios de actualización realizados.
- Cursos impartidos relacionados con el nuevo conocimiento.
- Cantidad de participantes en las actividades de capacitación.
- Percepción de los trabajadores sobre la utilidad de los conocimientos operativos gestionados.

4. Utilización y posterior control y conservación del conocimiento creado:

- Cantidad de no conformidades detectadas en la ejecución de los nuevos procedimientos.
- Disponibilidad en las áreas de trabajo de los nuevos documentos (o modificados).

ANEXO III

Guía de evaluación de la calidad de los servicios electrónicos. Adaptación de libqual+ que contiene catorce indicadores, que complementan la norma ISO 11620, de evaluación del desempeño de servicios de las bibliotecas:

Indicadores

1-Total de servicios electrónicos ofrecidos por la biblioteca.

2- ¿Qué cantidad de usuarios utiliza los servicios electrónicos de información?

a). Mencione los servicios electrónicos que ofrece la biblioteca.

3-Número de servicios electrónicos de información por usuario atendido en la biblioteca.

3-Número de servicios electrónicos remotos recibido por usuarios.

4-Número de documentos que se consultan en cada servicio electrónico ofrecido por biblioteca.

5-Cantidad de búsquedas realizadas electrónicamente.

6-Número de horas disponibles para los servicios electrónicos.

7-Cantidad de servicios fallidos por solicitudes intentadas.

8- Cantidad de usuarios que han participado en los servicios electrónicos en relación al total de usuarios potenciales.

9-Cantidad de personal que labora en la biblioteca.

A) Cantidad de personal dedicado a la gestión y adquisición de servicios electrónicos.

10- Satisfacción del usuario en relación a los servicios electrónicos de la Biblioteca.

Bien
 Regular
 Mal